

## Table des matières

Avant-propos .....	2
1. Définition .....	2
2. Objet des services PayTrip .....	4
3. Souscription des services PayTrip .....	5
4. Délivrance de la carte prépayée.....	5
5. Délivrance de la carte prépayée supplémentaire .....	6
6. Identifiant et mot de passe du souscripteur .....	6
7. Activation de la carte prépayée .....	7
8. Alimentation du compte et Chargement de la carte prépayée .....	7
9. Utilisation de la carte prépayée .....	8
10. Consentement du porteur .....	8
11. Réception et exécution de l'ordre de paiement du porteur .....	8
12. Conditions d'utilisation de la carte prépayée chez certains marchands.....	9
13. Rétractation .....	9
14. Conditions financières.....	9
15. Blocage du compte et opposition .....	10
16. Dispositif de sécurité personnalisée .....	10
17. Responsabilités des parties.....	11
18. Changement de coordonnées.....	13
19. Expiration, renouvellement et remboursement .....	13
20. Durée, résiliation et suspension de la carte .....	13
21. Traitement des réclamations .....	14
22. Médiation.....	14
23. Protection des données personnelles.....	15
24. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme .....	16
25. Modifications des conditions générales.....	16
26. Divers .....	17
27. Décès.....	17
28. Convention de preuve.....	17
29. Garantie sur la carte.....	17
30. Protection des fonds .....	18
31. Droit applicable .....	18
Annexe 1 - Conditions tarifaires.....	20
Annexe 2 .....	23

## Avant-propos

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent les conditions de souscription, de fonctionnement et d'utilisation du compte Paytrip, de la Carte Prépayée Mastercard® du titulaire du compte et des Cartes Prépayées Mastercard® des bénéficiaires. Prepaid Financial Services Limited est l'émetteur du compte et des cartes distribuées par PayTrip.

Les CGU contiennent des informations importantes déterminant les droits du Souscripteur et sa capacité à disposer de ses fonds.

Le Souscripteur est invité à lire attentivement les présentes CGU qui forment un tout avec ses annexes avant de les accepter. Le Souscripteur reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepte sans réserve dès souscription de sa part.

Le Souscripteur peut à tout moment les consulter, les reproduire, les stocker sur son ordinateur ou sur un autre support, les transférer par courrier électronique ou les imprimer sur papier de manière à les conserver.

Le cas échéant, les présentes CGU sont également acceptées par chaque bénéficiaire désigné par le Souscripteur en qualité d'unique utilisateur de la Carte Prépayée Mastercard® commandé pour lui.

Le Service Client de PayTrip se tient à disposition du Souscripteur et des bénéficiaires afin de leur offrir la meilleure compréhension et qualité de service attendues. Le Service Client est disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h. Compte tenu du service dématérialisé proposé, il est convenu que l'ensemble de la relation client est réalisée entièrement à distance grâce à l'utilisation de moyens de communication divers tels que l'Espace personnel, les appels téléphoniques, les SMS, la messagerie électronique (email).

Les présentes CGU sont conclues entre :

Prepaid Financial Services Limited, prestataire de services de paiements dont le siège social est situé 5th Floor Langham House 302-308 Regent Street London W1B 3AT, immatriculée au Royaume

Uni sous le numéro 06337638, agréée et réglementée par l'Autorité des Services Financiers en qualité d'établissement de monnaie électronique, sous le numéro 900036, et Emetteur de la Carte Prépayée multi-devises ®. PFS est habilité à exercer son activité en France dans le cadre d'un passeport européen. La licence de PFS, délivrée par l'Autorité des Services Financiers (FCA), peut être consultée sur le registre public à l'adresse suivante : <https://register.fca.org.uk/>,

Ci-après dénommée « PFS » ou l'« Emetteur » d'une part, et,

Le Souscripteur personne physique majeure, juridiquement capable de contracter, résidant dans la zone EEE, c'est-à-dire dans l'un des Pays suivants : en France, Belgique, Espagne, Italie, Allemagne, Pays-Bas, Grèce, Pologne, Bulgarie, Hongrie, Portugal, Chypre, Irlande, Roumanie, République Tchèque, Slovaquie, Danemark, Autriche, Lettonie, Slovaquie, Estonie, Lituanie, Finlande, Luxembourg, Suède, Malte, Royaume Uni, Croatie, Islande, Liechtenstein et Norvège

Ci-après dénommée le « Souscripteur » d'autre part, et enfin,

Le porteur personne physique majeure

Ci-après dénommée le « porteur ».

Dénommées ensemble les « Parties »,

## 1. Définition

“Application” : désigne l'application mobile Android et iOS éditée par la société PayTrip

“Authentification” : désigne les procédures réalisées par l'Emetteur afin de s'assurer de l'identité du Souscripteur et de ses porteurs.

“Carte Prépayée” : désigne une Carte de paiement prépayée nominative internationale à autorisation systématique Mastercard® émise par l'Emetteur sur laquelle est stockée électroniquement une valeur monétaire représentée par une créance envers Prepaid Financial Services et qui peut être utilisée par le Porteur sous réserve du respect des limites prévues pour le chargement, les Opérations de paiement et le remboursement.

“Carte Prépayée porteur” : désigne toute Carte Prépayée supplémentaire émise par l'Emetteur, délivrée à une personne à tout moment après la souscription des présentes par le Souscripteur et associée à sa carte.

“Compte” : désigne un compte de paiement en France ouvert dans les livres de l'Émetteur qui est associé à une Carte de paiement prépayée. Ce compte est un compte dépôt et ne génère pas d'intérêt. Il peut recevoir des virements depuis un compte détenu par le souscripteur dans l'EEE et depuis un autre compte non détenu par le souscripteur, émettre des virements dans l'espace SEPA. Il peut aussi créditer son compte par une opération de débit d'une carte bancaire de débit ou de crédit rattachée à un compte dans l'EEE.

« Compte de la carte » : désigne un compte de monnaie électronique ouvert dans les livres de l'Émetteur qui est associé à une Carte, et qui est maintenu dans le seul but de réaliser des Opérations de paiement par Carte. Ce compte n'est pas un compte dépôt et ne génère pas d'intérêt. Ce compte n'est pas non plus un compte de paiement. Il ne peut être rechargé qu'en Monnaie électronique acquise suivant les termes des présentes CGU.

“CGU” ou “Contrat” : désigne les présentes conditions

“CGU” ou “Contrat” : désigne les présentes conditions générales conclues entre le Souscripteur, le Porteur et l'Émetteur.

“DAB/GAB” : désigne un distributeur de billets automatique, support de télécommunication électronique permettant au Porteur d'effectuer des retraits d'espèces ou consultation de solde. La plupart des DAB identifient le Porteur lorsque celui-ci insère sa Carte.

L'Authentification du Porteur se fait lorsqu'il compose son code ou numéro d'identification personnel (PIN).

“EEE” : désigne l'Espace économique européen prévoit la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux au sein du marché intérieur de l'Union européenne (UE) entre ses 28 Etats membres, ainsi que trois des quatre États membres de l'Association européenne de libre-échange (AELE) : Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

“Émetteur” : désigne Prepaid Financial Services agissant en qualité d'émetteur de la monnaie électronique et de la Carte.

“Espace personnel” : désigne un environnement dédié à l'usage personnel du Souscripteur sur l'Application ou le Site éditée par PayTrip.

“Frais” : désignent tous les frais perçus en contrepartie des Services payables par le Souscripteur et tels que prévus dans les Conditions tarifaires en Annexe 1 des présentes.

“Jours ouvrables” : Du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00, à l'exclusion des jours fériés en France et au Royaume-Uni.

“Marchand” : désigne un commerçant ou toute autre personne acceptant de la Monnaie électronique et le paiement par Carte Prépayée Mastercard.

“Monnaie électronique” : désigne la valeur monétaire stockée sous une forme électronique sur le Compte, y compris magnétique, représentant une créance sur l'Émetteur, émise contre la remise de fonds par le Souscripteur aux fins de la réalisation d'Opérations de paiement et qui est acceptée par une personne physique ou morale autre que l'Émetteur de monnaie électronique.

“Opération de paiement” : désigne un transfert de fonds en vue de l'achat de biens ou de services auprès d'un Marchand, dont le paiement est effectué (en totalité ou en partie) en utilisant la Carte, y compris les paiements via internet, par téléphone et les ventes par correspondance ou un retrait de fonds par l'intermédiaire d'un DAB.

“PayTrip” : désigne la société par action simplifiée au capital de 347 117,30 immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 833 745 748 000 16 RCS ORLEANS, dont le siège social est 1 avenue du Champ de mars, 45100 Orléans agissant en tant qu'Agent de PFS en qualité de distributeur des services du compte, de la Carte Prépayée et de la Monnaie électronique pour le compte de l'Émetteur.

“Porteur” : désigne le Souscripteur ou une personne majeure ou mineure âgée entre 12 et 17 ans, désignée par le Souscripteur en qualité de bénéficiaire de la Carte Prépayée supplémentaire. Le Porteur mineur est juridiquement et financièrement sous la responsabilité du Souscripteur de la Carte.

“Règles de connaissance client” : dans le cadre de la réglementation anti blanchiment des activités financières, la vérification d'informations relatives l'identité et aux antécédents financiers du Souscripteur et du Porteur s'il est qualifié de bénéficiaire effectif, est requise.

“Service client” : désigne le service client de PayTrip habilité à répondre à toute réclamation pour le compte de l'Émetteur PFS : Service client – PayTrip 1 avenue du Champ de Mars, 45100 Orléans (France) ou à l'adresse électronique : [client@paytrip.fr](mailto:client@paytrip.fr).

“Site” : désigne le site internet correspondant à l'adresse suivante : [www.paytrip.fr](http://www.paytrip.fr).

“Services” : désignent les services d'émission et de gestion de Monnaie électronique, d'émission et de gestion de la Carte, ainsi que tous les services liés fournis au Souscripteur et au Porteur en application des présentes.

“Souscripteur” : désigne toute personne physique ayant souscrit un compte et une Carte. Le Souscripteur est juridiquement et financièrement responsable de la Carte et du Compte.

“Solde disponible” : désigne le montant de Monnaie électronique présente sur le compte ou la Carte Prépayée

“Systèmes” : désignent le réseau de paiement Mastercard®, comme indiqué sur la Carte.

## 2. Objet des services PayTrip

Le compte PayTrip est un compte de paiement ouvert par le Souscripteur dans les livres de l'Émetteur qui est associé à une Carte de paiement prépayée. Il peut être alimenté depuis une carte bancaire de débit ou de crédit ou par un virement. Il peut recevoir des virements et émettre des ordres de paiement dans la zone SEPA. Le fonctionnement du compte de paiement requiert la mise en place d'un dispositif de sécurité personnalisé permettant au Souscripteur de transmettre des ordres de paiements à distance. Ainsi chaque émission d'ordre de virement depuis le compte PayTrip fait l'objet d'une confirmation sur les coordonnées enregistrées du souscripteur pour confirmer l'exécution de l'ordre. Chaque souscripteur ne pourra ouvrir qu'un seul compte de paiement.

La Carte Prépayée est une Carte Prépayée rechargeable, émise par Prepaid Financial Services en vertu d'une licence de Mastercard International Incorporated. La Carte Prépayée est une carte internationale MasterCard® rattachée au compte de la carte Paytrip du Souscripteur ou du porteur.

La Carte Prépayée est donc rattachée à un compte de monnaie électronique sur lequel figure le Solde disponible en Monnaie électronique, ladite Monnaie électronique étant gérée par Prepaid Financial Services, en qualité d'Émetteur de la Carte pour réaliser des Opérations de paiement. La Carte Prépayée n'est donc pas émise par un établissement de crédit. Par conséquent, elle ne peut pas être considérée comme une carte de crédit.

La Carte permet à son Porteur :

- d'effectuer des retraits d'espèces en devises auprès des DAB/GAB affichant la marque Mastercard®
- de régler des achats de biens ou de services à distance auprès d'un Marchand, dont le paiement est effectué (en totalité ou en partie) en utilisant la Carte, y compris les paiements via internet, par téléphone et les ventes par correspondance ;
- de régler des achats de biens ou de services auprès d'un Marchand disposant des équipements cartes (Terminal de paiement électronique « TPE » ou automate présentant la marque Mastercard®).

Le paiement auprès de certain Marchand peut être refusé compte tenu de l'activité conformément à l'annexe 2 des présentes.

La devise de la Carte est l'euro.

Le Souscripteur est informé que la Carte est associée à un compte de monnaie électronique tenu par l'Émetteur dont le siège social est situé au Royaume uni. Le Souscripteur doit s'assurer que le Solde disponible sur le Compte de la carte est suffisant avant que le Porteur n'effectue des Opérations de paiement lorsqu'il utilise sa Carte (y compris les taxes, taxe sur la valeur ajoutée incluse, charges et frais applicables). Si pour une raison quelconque, le montant d'une Opération de paiement traitée avec la Carte s'avère supérieur au Solde disponible du Compte de la carte, le Souscripteur s'engage à rembourser à première demande à l'Émetteur le montant de cet excédent sans délai. Paytrip et ou l'Émetteur sont en droit de suspendre toutes les Opérations de paiement en cours ou subséquentes.

Le Compte PayTrip ne pourra être ouvert et la carte du souscripteur commandée que si le Souscripteur transmet les informations nécessaires à son identification et satisfait à toutes les « Règles de connaissance client applicables concernant la lutte anti-blanchiment d'argent.

La Carte du porteur ne pourra être commandée que si le Souscripteur transmet les informations nécessaires à son identification, et satisfait à toutes les « Règles de connaissance client » applicables concernant la lutte anti-blanchiment d'argent.

L'Émetteur tient un registre de ces informations et documents, conformément aux exigences légales et réglementaires applicables en la matière.

Ce Contrat ne confère pas le droit au Porteur ou Souscripteur d'engager une action contre les Systèmes, ses sociétés affiliées ou ses tierces parties.

Le Souscripteur mandate l'émetteur afin d'affecter toute somme reçue au crédit de son Compte de paiement permettant de recharger sa carte. Le souscripteur reconnaît que seul l'émetteur pourra être le bénéficiaire de ce crédit affecté au rechargement de son compte de paiement affecté au rechargement de sa carte. Les parties conviennent que le compte de paiement peut être crédité par virement à partir d'un compte bancaire ou de paiement ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement agréé dans un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Le compte de paiement sera ouvert en euros. Le souscripteur devra créditer son compte de paiement par un virement en euros ou par le débit d'une carte bancaire de crédit ou de débit Visa, Mastercard ou Maestro.

Le souscripteur est informé que le rechargement du compte de la carte, c'est-à-dire de sa carte PayTrip, s'effectue par virement depuis son compte de paiement ouvert dans les livres de PayTrip.

Le Souscripteur est aussi informé que le chargement de la carte du porteur s'effectue depuis le solde disponible de la carte du souscripteur.

### 3. Souscription des services PayTrip

#### a. Déclarations préalables

L'ouverture du compte de paiement PayTrip et la souscription de la Carte du souscripteur peut être demandée par une (1) personne physique, majeure et capable résidant dans l'EEE. Le Souscripteur doit posséder une adresse mail et un numéro de téléphone valide ainsi qu'un accès Internet.

Le Souscripteur déclare qu'il agit pour son compte propre et à des fins non professionnelles, dans le cadre de la souscription des présentes et pendant toute la durée des CGU.

#### b. Modalités de souscription

Toute ouverture de compte accompagnée de la commande systématique de sa carte nécessite la saisie par le Souscripteur des éléments demandés en ligne tels que notamment :

- Une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité (passeport, pièce d'identité) de la zone EEE ;
- Un justificatif de domicile de moins de six mois ;

L'Émetteur se garde la possibilité de conditionner l'ouverture du Compte de paiement à la réception de tout autre document qu'il jugera approprié.

Lors de la commande de la Carte Prépayée, le Souscripteur devra s'acquitter du montant de la cotisation défini dans les Conditions tarifaires de la Carte prévue en Annexe 1 et devra réaliser une alimentation initiale de son compte. Le montant de l'alimentation initiale de son compte est au minimum de cent (100) euros.

L'alimentation du compte PayTrip du Souscripteur s'effectue par débit de sa carte bancaire directement en ligne ou par virement depuis son compte bancaire ou de paiement. Le montant du chargement initial par débit de sa carte bancaire est visible sur son compte PayTrip immédiatement suivant la saisie de la demande de chargement et disponible, pour le chargement de sa carte déduction du coût de la cotisation de la carte.

Le Souscripteur peut procéder à un virement depuis son compte bancaire ou de paiement et sera crédité sur son compte à réception des fonds.

En l'absence de chargement initial du compte PayTrip dans un délai d'un (1) mois suivant la relance du Souscripteur par PayTrip, le dossier sera considéré comme invalide ou incomplet. La demande sera annulée à la date d'expiration du délai d'un (1) mois.

#### c. Déclarations fiscales

Il appartient au Souscripteur de faire son affaire des éventuelles déclarations à l'administration fiscale et à toute autre administration compétente.

Concernant son statut fiscal, la réglementation américaine de la lutte contre l'évasion fiscale « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA) et la Norme commune d'échange automatique de renseignements en matière fiscale de l'OCDE peuvent imposer d'effectuer des diligences aux fins d'identifier les résidences fiscales du Souscripteur et plus particulièrement les « US Person ». PayTrip ne traitera pas la demande du Souscripteur s'il est une « US Person » au sens de la réglementation, il est informé qu'il ne peut pas souscrire à l'offre PayTrip.

#### d. Acceptation de la demande

Tout dossier de souscription invalide ou incomplet fera l'objet d'une notification d'information complémentaire au Souscripteur par PayTrip.

L'absence de réponse du Souscripteur à l'échéance d'un délai d'un (1) mois suivant cette notification entraîne l'annulation de la demande de souscription. A réception d'un dossier complet de souscription, PayTrip notifie l'acceptation ou le refus de l'Émetteur d'octroyer le compte et la carte Prépayée au Souscripteur. Celle-ci ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages intérêts.

### 4. Délivrance de la carte prépayée

En cas d'acceptation de la demande par l'Émetteur, la Carte Prépayée en Euro est envoyée par courrier à l'adresse du Souscripteur dans les quinze (15) jours ouvrés qui suivent la validation des pièces justificatives. Le Souscripteur

devra suivre les instructions pour activer sa Carte conformément aux dispositions de l'article 7 « Utilisation de la Carte Prépayée » des présentes CGU.

## 5. Délivrance de la carte prépayée supplémentaire

Le Souscripteur peut commander une carte pour lui-même et 3 cartes supplémentaires pour ses porteurs, bénéficiaires majeurs ou mineurs âgés entre 12 ans et 17 ans non révolu.

Toute commande de carte pour un bénéficiaire nécessite la saisie par le Souscripteur des éléments demandés en ligne tels que notamment :

- Une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité (passeport, pièce d'identité)

L'Émetteur se garde la possibilité de conditionner la commande de carte à la réception de tout autre document qu'il jugera approprié.

Lors de la commande de la Carte Prépayée pour un porteur, le Souscripteur devra s'acquitter du montant de la cotisation défini dans les Conditions tarifaires de la Carte prévue en Annexe 1 disponible sur son compte PayTrip.

Les Cartes prépayées des porteurs seront toutes associées à la carte du Souscripteur, c'est-à-dire au compte de monnaie électronique de la carte du souscripteur. Tout Porteur de Cartes prépayées supplémentaires est réputé agir sous la responsabilité du Souscripteur. Ce service de Carte Prépayée supplémentaire est fourni sur demande du Souscripteur sous réserve de l'approbation de l'Émetteur. Toute activation de nouvelle Carte supplémentaire est soumise aux conditions générales des CGU.

Dès réception de la Carte Prépayée supplémentaire envoyée au domicile du Souscripteur, ce dernier pourra remettre la Carte supplémentaire à son Porteur en lui fournissant une copie des CGU. Il pourra en faire un usage immédiat, à condition que :

- La Carte Prépayée supplémentaire ne puisse être utilisée que par le Porteur de Carte supplémentaire désigné ;
- Le chargement de la Carte Prépayée supplémentaire a fait l'objet d'un chargement par le souscripteur depuis sa Carte prépayée ;
- Le Souscripteur fournisse toute autre information et/ou documents supplémentaires relatifs au Porteur qui permettent à l'Émetteur de se conformer à toutes les « Règles de connaissance client » et anti-blanchiment d'argent en vigueur.

L'Émetteur, PayTrip et toute autre entité agissant pour leur compte dans le cadre des présentes, ne peut en aucun cas être responsable de l'utilisation de Cartes Prépayées supplémentaires, en cas d'Opérations de paiement illégales et/ou non autorisées par le Porteur. Le Souscripteur est responsable de l'utilisation de la Carte Prépayée, ainsi que de tout frais engagé par la (les) Carte(s) supplémentaire(s). Le Souscripteur est considéré comme titulaire du Compte et détenteur de l'intégralité de la Monnaie électronique inscrite sur le Compte. L'utilisation d'une Carte supplémentaire par un Porteur engage donc la responsabilité du Souscripteur.

## 6. Identifiant et mot de passe du souscripteur

L'identifiant du Souscripteur correspond à son adresse de courrier électronique personnel (« e-mail »). Son mot de passe correspond à celui qu'il a choisi et confirmé lors du jour de la création de l'accès à son espace personnel. Cet identifiant et ce mot de passe lui permettent d'accéder à son Espace personnel sur le Site ou l'Application et aux relevés d'Opérations réalisées par le biais de son compte Paytrip, de sa Carte et des cartes supplémentaires.

Les principales fonctionnalités accessibles sur le Site sont les suivantes : consultation du compte, alimentation du compte, virements depuis son compte, activation de sa carte, commande d'une carte prépayée supplémentaire pour un bénéficiaire, chargement de sa carte depuis son compte, chargement de la carte prépayée supplémentaire de son bénéficiaire depuis sa carte, consultation du Solde disponible et des Opérations sur son compte, consultation du Solde disponible et des Opérations de paiement réalisées avec sa Carte Prépayée, consultation du Solde disponible et des Opérations de paiement réalisées avec la carte supplémentaire de son bénéficiaire, bloquer/débloquer sa Carte Prépayée, réinitialisation du mot de passe de connexion à l'Espace personnel de gestion, affichage du code confidentiel de sa Carte Prépayée, modification de certaines données personnelles. Le Souscripteur pourra obtenir sur son espace personnel gratuitement les informations relatives sur son compte et celle aux Opérations de paiement réalisées selon une périodicité mensuelle, s'il en fait la demande écrite au Service Client. Il est recommandé au Souscripteur de conserver les relevés en cas de litige et de vérifier le contenu du relevé systématiquement.

Les Cartes Prépayées sont émises conformément aux limites et conditions réglementaires. Les limites des Cartes Prépayées et de leur utilisation peuvent être consultées sur les CGV.

Le Porteur de la carte prépayée supplémentaire pourra récupérer son code confidentiel, également appelé code PIN, par SMS ou au numéro de téléphone indiqué. Il recevra par mail ou sms au choix du souscripteur des notifications sur le solde disponible, les opérations de paiement et de chargement sur sa carte.

Les identifiants et le mot de passe sont personnels et confidentiels. Cela implique donc de la part du Souscripteur de respecter le dispositif de sécurité défini à l'article 10 des présentes CGU.

## **7. Activation de la carte prépayée**

Le Compte Paytrip du Souscripteur doit être alimenté par le Souscripteur, avant réception de la Carte du souscripteur et avant toute utilisation.

La Carte Prépayée est envoyée inactive. La Carte Prépayée est activée par le Souscripteur qui se connectera sur son Espace personnel sur le Site ou l'Application, par SMS ou au numéro de téléphone indiqué en se conformant aux indications qui lui seront fournies par l'Émetteur dans le courrier d'envoi.

La Carte Prépayée dispose automatiquement de la technologie « sans contact » pour le règlement des achats de biens ou services auprès d'un Marchand équipé. Le montant unitaire maximum d'une Opération de paiement par l'utilisation de « sans contact » est limité selon les dispositions légales en vigueur. Au-delà du montant, l'utilisation du « sans contact » n'est plus disponible. Le Porteur est invité à taper son Code PIN pour autoriser l'Opération de paiement.

## **8. Alimentation du compte et Chargement de la carte prépayée**

### **a. Dispositions générales**

Le chargement de la Carte doit être réalisé exclusivement par le Souscripteur sur le Site ou l'Application. Seul le Souscripteur administre les paramètres de chargement et peut ordonner un chargement occasionnel ou régulier depuis son Compte PayTrip lui-même alimenté par le Souscripteur par un virement depuis son compte bancaire ou compte de paiement ou par débit de sa carte bancaire.

Le montant maximum autorisé de chargement par an et par jour de sa carte sont indiqués dans les Conditions tarifaires en annexe 1. Le montant maximum de Monnaie électronique stockée sur le Compte de Monnaie électronique auquel est associée la Carte est indiqué dans les Conditions tarifaires en annexe 1.

Tout chargement ne respectant pas ces limites sera systématiquement rejeté. Le Souscripteur est informé que ces montants pourront pour des raisons de sécurité, de gestion de la fraude ou de risque, être revu à la baisse. Le Souscripteur sera informé sur son Espace personnel de toute décision de modification de ces plafonds.

Le barème des plafonds et les périodicités de chargement de la Carte Prépayée sont communiqués à titre indicatif et pourront faire l'objet de modification.

### **b. Alimentation du compte PayTrip par carte bancaire**

Dans l'hypothèse où l'Émetteur reçoit un paiement par carte initié par le Souscripteur, ce dernier a l'obligation de créditer le montant correspondant, sur le Compte PayTrip si les informations nécessaires à l'ordre de transfert de fonds par carte sont conformes. Lorsque l'Émetteur reçoit un ordre incomplet, il doit sans délai le rejeter formellement et le notifier au Souscripteur ou demander des explications au prestataire de services de paiement émetteur de la carte bancaire ou de paiement.

Les fonds sont émis et inscrits sur le Compte à la date à laquelle ils sont mis à la disposition de l'Émetteur par PayTrip. Le montant inscrit correspond aux fonds reçus par PayTrip, moins les frais de traitement et d'émission applicables, et transférés à l'Émetteur.

En cas d'annulation, par le prestataire de services de paiement du donneur d'ordre ou d'un transfert de fonds par carte reçu à tort, les fonds correspondants seront annulés par l'Émetteur sur demande de PayTrip et restituée au prestataire de services de paiement du donneur d'ordre par l'intermédiaire de PayTrip.

Le Souscripteur, titulaire du Compte, peut ordonner via son Espace personnel un transfert de fonds de son compte vers sa Carte, puis depuis sa carte vers la carte prépayée supplémentaire.

### **c. Alimentation du compte PayTrip par virement**

L'alimentation du compte par virement est proposée au Souscripteur par PayTrip. Le souscripteur mandate expressément l'émetteur afin de recevoir sur son compte de paiement des virements. En cas de refus du virement, PayTrip informe le souscripteur que le virement n'a pas pu être autorisé invitant ce dernier selon le motif à se rapprocher de l'établissement émetteur du virement.

L'émetteur perçoit les fonds au nom et pour le compte du souscripteur et crédite le compte de paiement du souscripteur dans les plus brefs délais suivant la réception des fonds sur son propre compte.

Le souscripteur reconnaît que le virement reçu est irrévocable à compter de la réception des fonds au crédit de son compte de paiement.

#### **d. Virement émis**

Le souscripteur peut émettre des virements depuis son compte de paiement vers sa carte PayTrip et vers un compte bancaire ou de paiement ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement agréé dans un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen.

PayTrip peut être amenée à refuser d'exécuter un virement en cas de doute sérieux d'utilisation frauduleuse du compte de paiement, d'utilisation non autorisée du compte de paiement, d'atteinte à la sécurité du compte de paiement ou en cas de mesure de gel des avoirs par une autorité administrative ou tout autre motif. PayTrip informera le souscripteur dans les plus brefs délais et indiquera le motif dans la limite des dispositions légales applicables. Le virement peut ne pas être exécuté aussi pour des raisons de solde insuffisant. Le souscripteur sera informé immédiatement de la non prise en charge de sa demande de virement. Le souscripteur pourra consulter sur son espace personnel l'ensemble des opérations émis depuis son compte de paiement.

### **9. Utilisation de la carte prépayée**

Le Porteur utilise sa Carte Prépayée dans la limite du Solde disponible chez les Marchands affiliés aux Systèmes applicables ou pour le retrait d'espèces dans la devise de son choix. Dans le cas où le Solde disponible serait insuffisant pour effectuer une Opération de paiement, certains marchands ne permettront pas de combiner l'utilisation de plusieurs moyens de paiement. Un retrait d'espèces pourra également être refusé en cas de Solde disponible insuffisant.

La valeur de chaque Opération de paiement, ainsi que le montant des frais payables par le Souscripteur, et en vertu des CGU, seront déduits du Solde disponible.

Des Opérations de paiement peuvent être réalisées dans une devise autre que celles proposées par la Carte. Le Souscripteur devra payer des commissions supplémentaires liées aux taux de change pour la réalisation de telles Opérations conformément à l'annexe 1 des présentes.

### **10. Consentement du porteur**

Une Opération de paiement n'est réputée autorisée que si le Porteur a donné son consentement à l'exécution de l'opération et a reçu confirmation du paiement. Le consentement du Porteur peut être donné de l'une des façons décrite ci-après.

Pour les Opérations de proximité :

- Saisit du code confidentiel sur l'équipement cartes (Terminal de paiement électronique « TPE » ou automate présentant la marque MasterCard®).
- Maintien de la Carte pendant quelques secondes sur l'équipement cartes pour la réalisation d'une Opération à l'aide du « sans contact ». L'utilisation du « sans contact » activé ne requiert pas la saisie du code confidentiel.

Pour les Opérations à distance :

- Saisit sur la page de paiement du Site des données de la Carte liées à l'utilisation de la Carte incluant les informations nécessaires pour réaliser l'Authentification.

Le Porteur de la Carte Prépayée peut retirer son consentement en cas de procédure de redressement ou de liquidation du Marchand tant que son compte de paiement n'a pas été crédité du montant de l'Opération de paiement.

### **11. Réception et exécution de l'ordre de paiement du porteur**

Dès qu'une Opération de paiement est autorisée par l'Émetteur, elle est irrévocable. Pour les Opérations exécutées au sein de l'Espace Economique Européen, l'Émetteur exécute l'Opération de paiement au prestataire gestionnaire du compte du Marchand au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant. Si le prestataire gestionnaire du compte du Marchand est situé en dehors de l'Espace Economique Européen, l'Émetteur exécute alors l'Opération de paiement dans les meilleurs délais.

Afin de protéger l'Émetteur, le Souscripteur et le Porteur contre la fraude, les Marchands demanderont une autorisation électronique avant de traiter toute Opération de paiement. Si un Marchand n'obtient pas cette autorisation électronique, il sera alors contraint d'annuler l'Opération de paiement.



L'Émetteur peut refuser la demande d'autorisation de toute Opération de paiement résultant d'une utilisation de la Carte Prépayée qui constituerait d'une violation des présentes CGU. S'il existe des raisons de soupçonner, que le Souscripteur, le Porteur ou un tiers a commis ou a l'intention de commettre une fraude ou toute autre manœuvre illégale non autorisée, l'Émetteur est en mesure de suspendre toute Opération de paiement suspicieuse de sa propre initiative ou sur demande de PayTrip.

L'utilisation ou l'accès au Compte sur son Espace personnel par le Souscripteur peut être occasionnellement interrompu du fait de la maintenance par PayTrip du Site ou de l'Application, de la maintenance par l'Émetteur de son système d'information ou des Systèmes. Le Souscripteur est invité à contacter le Service Client, afin de soumettre les éventuels problèmes rencontrés lors de la connexion à son Espace personnel ou de l'utilisation de la Carte Prépayée par le Porteur. PayTrip s'efforcera de répondre dans les plus brefs délais.

## 12. Conditions d'utilisation de la carte prépayée chez certains marchands

Les paiements et retraits réalisés au moyen de la Carte Prépayée sont possibles dans la limite du Solde disponible sur la Carte au moment du retrait ou de l'achat et dans la limite du plafond d'utilisation de la Carte conformément à l'annexe 1 des présentes.

La valeur de chaque Opération de paiement seront déduits du Solde disponible. Les Opérations de paiements réalisés auprès de certains Marchands pourront générer une pré-autorisation réservant un montant pouvant être supérieur à celui du paiement demandé.

Dans ce cas, la demande d'autorisation peut entraîner un refus de l'Opération de paiement. Seule la valeur réelle et finale de l'Opération de paiement sera effectivement débitée du Solde disponible.

Dans certains cas, hors Union Européenne, les Marchands pourront exiger que le Solde disponible soit supérieur au montant de l'Opération de paiement. Dans les restaurants, par exemple, le Souscripteur pourrait être tenu de régler 15% de plus que le montant annoncé sur l'Opération de paiement, ce supplément correspond aux frais de service. Dans d'autres cas, un Marchand peut exiger la vérification du Solde disponible afin de couvrir le montant de l'Opération de paiement et demander à retenir ce montant du Solde disponible, comme pour les voitures de location par exemple. Dans le cas où un Marchand impose et obtient une pré-autorisation sur le Compte, le Souscripteur n'aura plus accès à ces fonds avant que l'Opération de paiement soit effectuée ou annulée par le Marchand, soit jusqu'à trente (30) jours.

Certains Marchand peuvent ne pas accepter la Carte Prépayée en paiement. Il est de la responsabilité du Porteur de vérifier la politique de chaque Marchand. L'Émetteur décline toute responsabilité en cas de refus de la Carte de la part du Marchand.

## 13. Rétractation

Le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation des présentes et de ses annexes qu'il peut exercer sans motif ni pénalité. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution des CGU et des conditions générales de vente. Si le Porteur utilise la Carte avant la fin de ce délai, le Souscripteur sera tenu en cas de demande de résolution des présentes au paiement proportionnel des Services fournis.

Le Souscripteur qui souhaite exercer son droit de rétractation devra envoyer le bordereau présent dans les présentes par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : PayTrip – 1 Avenue du Champ de mars– 45100 Orléans. A compter de la date d'effet de la résolution, le souscripteur s'engage à ne plus utiliser la Carte Prépayée reçue et à s'assurer que le Porteur en fait de même. Celle-ci est en effet alors considérée comme annulée.

L'Émetteur remboursera, dans un délai de trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la demande de rétractation du Souscripteur, le montant du Solde disponible par virement sur le compte bancaire ou de paiement du Souscripteur, déduction des frais applicables

Au-delà de ce délai de rétractation, le Souscripteur pourra demander la résiliation des présentes CGU conformément à l'article 20.

## 14. Conditions financières

Les conditions financières associées au compte, la carte prépayée du souscripteur et des bénéficiaires sont détaillées en annexe 1 des présentes.

## 15. Blocage du compte et opposition

Le Souscripteur et le Porteur doivent informer le Service Client dans les plus brefs délais à l'adresse suivante : [client@paytrip.fr](mailto:client@paytrip.fr) ou au numéro de téléphone suivant +33 (0)2 38 69 70 00, dès qu'il a connaissance d'une utilisation frauduleuse de son compte, de sa carte prépayée ou celle d'un de ses bénéficiaires de la perte ou du vol d'une des cartes prépayées de son e-portefeuille, du détournement ou de toute utilisation non-autorisée de celle-ci, de l'utilisation des données de sécurité personnalisées associées ou de toute autre donnée sensible, afin de demander le blocage du compte et/ou faire opposition sur la carte Prépayée concernée le cas échéant.

Une notification de cette opposition est envoyée au Souscripteur et au Porteur.

L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, télécopie ou courriel, qui n'émanerait pas du Souscripteur ou du Porteur. La demande d'opposition est réputée faite à la date de réception effective de la demande par l'Émetteur ou toute personne mandatée par elle, à cet effet. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse d'une des cartes prépayées du e-portefeuille du souscripteur, l'Émetteur ou PayTrip est habilitée à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Souscripteur ou au Porteur qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais. Le Souscripteur et le Porteur sont informés que toute fausse déclaration dans le cadre des présentes est passible de sanctions prévues par la loi.

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement par l'Émetteur à réception de la demande. L'Émetteur suspend immédiatement les Services, de façon à limiter toute perte supplémentaire. Il ne peut prendre des mesures pour éviter une utilisation abusive des Services que si le Souscripteur ou le Porteur fournit le numéro du Compte ou de la Carte Prépayée concernée, le nom du Porteur ou s'il présente assez d'informations pour que l'Émetteur identifie de manière sûre et certaine le Compte et la Carte Prépayée concernée.

Les Cartes de remplacement seront envoyées à l'adresse la plus récente enregistrée par le Souscripteur. Si une adresse correcte n'est pas fournie, des Frais de remplacement de la Carte Prépayée seront facturés conformément aux Conditions tarifaires.

Le Porteur et le Souscripteur s'engagent à apporter leur aide à l'Émetteur, à ses mandataires et préposés, aux autorités régulatrices ainsi qu'à la police et aux autorités compétentes.

Après expiration de la (des) Carte(s) ou après avoir retrouvé une Carte déclarée volée, le Souscripteur ou le Porteur s'engage à détruire la(les) Carte(s) Prépayée(s) en la (les) coupant en deux par la bande magnétique.

## 16. Dispositif de sécurité personnalisée

L'utilisation de la Carte Prépayée nécessite l'utilisation du dispositif de sécurité personnalisé propre à cet instrument de paiement. Ce dispositif vise à authentifier le Porteur à chaque opération de paiement réalisée.

Le dispositif de sécurité personnalisé prend la forme suivante :

- Un code confidentiel (code PIN) à composer chaque fois que le Porteur en reçoit l'instruction. Le nombre d'essai successif de saisie de ce code sur un TPE ou automate étant limité à 3 essais sous peine de blocage de la Carte Prépayée ou de sa capture par le DAB/GAB.
- Un protocole de sécurité de paiement sur internet. Ainsi, lors d'un paiement en ligne, le Porteur est invité à communiquer ses informations bancaires tels que numéro de la carte, date, cryptogramme. Le nombre d'essai est limité à 3 sous peine de blocage de la Carte Prépayée.

Le Porteur pourra demander le déblocage de la Carte Prépayée en appelant le Service client ou en leur écrivant à l'adresse mail indiqué.

### Sécurité et avertissement à l'attention du Porteur

L'Émetteur, PayTrip, leurs collaborateurs, les Marchands, les Autorités, un site de e-commerce ne demanderont jamais le code confidentiel de Carte Prépayée au Porteur. Si quelqu'un prétend être autorisé à demander ce code, le Porteur doit refuser et il doit prévenir l'Émetteur par l'intermédiaire de PayTrip aux coordonnées suivantes :

Numéro de téléphone : +33 (0)2 38 69 70 00

Mail : [client@paytrip.fr](mailto:client@paytrip.fr)

Le Porteur doit TOUJOURS :

- APPRENDRE par cœur le code personnel et confidentiel de sa Carte Prépayée ;
- COMPOSER ce code en prenant soin d'éviter les regards indiscrets.

Mais NE JAMAIS :

- ECRIRE ce code ;
- COMMUNIQUER ce code à une autre personne ;

- COMPOSER ce code ailleurs que sur un Terminal de paiement électronique (TPE) affichant le logo MasterCard® ou sur un DAB affichant le logo MasterCard®.

Le Porteur de la Carte Prépayée est responsable de sa Carte (Nom d'utilisateur, code PIN, et mot de passe du Compte). Le Porteur ne doit pas communiquer son (ses)numéro(s) de sa Carte Prépayée.

Le Porteur doit conserver en sécurité son code PIN.

Le Porteur ne doit jamais divulguer ses numéros et codes. Cela implique donc de sa part :

- Qu'il mémorise son code confidentiel dès qu'il le reçoit et qu'il supprime le SMS d'envoi
- Qu'il n'écrive jamais son code confidentiel sur sa Carte ou sur tout autre support,
- Qu'il garde son code secret en toutes circonstances,
- Que le porteur ne divulgue pas son code confidentiel.

Le Porteur doit signer la bande de signature prévue à cet effet au verso de la Carte Prépayée dès réception de celle-ci.

Si le Porteur oublie son code PIN, il pourra le récupérer à tout moment en appelant le +33 (0)1 77 62 50 40 ou à partir de son espace client sur [paytrip.fr](http://paytrip.fr)

La Carte Prépayée doit être utilisée uniquement par son Porteur dont il assure la sécurité. Il ne doit en aucun cas permettre l'utilisation de celle-ci par une autre personne.

## 17. Responsabilités des parties

### a. Responsabilité du Porteur et du Souscripteur

Le Souscripteur est responsable de l'utilisation de la Carte Prépayée par le Porteur, du Compte, ainsi que de tout frais engagé par la (les) Carte(s) Prépayée(s). Le Souscripteur sera, à notre égard, considéré comme détenteur de l'intégralité de la monnaie électronique chargée et présente sur son Compte. La Carte Prépayée doit être utilisée uniquement par son Porteur. Seul le Porteur est à même de l'utiliser. Vous ne devez en aucun cas permettre l'utilisation de celle-ci par une autre personne.

### b. Responsabilité des Parties en cas d'Opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées

Une demande de remboursement d'une Opérations de paiement non autorisée ou mal exécutée doit être faite auprès de PayTrip dans les treize (13) mois à compter de la date à laquelle les fonds ont été déduits du Solde disponible. Dès réception de la demande de remboursement par PayTrip, l'Émetteur procédera au remboursement de l'Opération de paiement immédiatement après avoir pris connaissance de l'Opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude. Le cas échéant, l'Émetteur rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, déduction des frais applicables.

En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de Carte Prépayée ou des données de sécurité personnalisées y afférentes, le Souscripteur supporte, avant la notification de l'opposition, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument et des Données de sécurité personnalisées dans la limite d'un plafond de 50 euros. Toutefois, la responsabilité du Souscripteur n'est pas engagée en cas d'Opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ou en cas de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées. L'émetteur est en charge du remboursement des opérations de paiements non autorisées.

Lorsque le prestataire de services de paiement du Marchand est situé dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen, quelle que soit la devise utilisée pour l'Opération de paiement les pertes consécutives à la perte ou vol de la Carte sont à la charge du Souscripteur dans la limite de 50 euros même en cas d'Opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées. L'émetteur est en charge du remboursement des opérations de paiements non autorisées. En cas de perte ou de vol de la Carte, nous fournirons au Porteur une Carte Prépayée de remplacement crédité en date d'un montant équivalent à son dernier Solde disponible. Selon le cas, des frais pourront être appliqués pour la distribution de la nouvelle Carte, ainsi que si l'adresse fournit par le Souscripteur n'est pas correcte. Une fois informés d'une perte ou d'un vol, nous suspendrons immédiatement les Services, de façon à limiter toute perte supplémentaire. Nous ne pouvons prendre des mesures pour éviter une utilisation abusive des Services de paiement. Une contestation du Souscripteur ou du Porteur doit être réalisée dès que possible et en fournissant le numéro de Carte ainsi que les identifiants, ou tout autre détail d'identification convaincant, afin que nous nous assurions qu'il s'agisse bien du Souscripteur et du Porteur.

La responsabilité du Souscripteur n'est pas engagée si l'Opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Porteur, la Carte ou les données de sécurité personnalisées y afférentes. Elle n'est pas

engagée non plus en cas de contrefaçon de la Carte Prépayée si, au moment de l'Opération de paiement non autorisée, le Porteur était en possession de sa Carte Prépayée.

Toutes les Opérations de paiement non autorisées sont à la charge du Souscripteur, sans limitation du montant en cas :

- de négligence grave aux obligations des présentes,
- d'agissements frauduleux du Porteur ou du Souscripteur.

c. Responsabilité des Parties en cas d'Opération de paiement dont le montant exact n'est pas défini ou n'est pas celui attendu

Le Souscripteur peut contester une Opération de paiement autorisée dont le montant exact n'est pas défini ou dont le montant final n'est pas celui auquel il pouvait raisonnablement s'attendre compte tenu de son profil et de ses dépenses passées. Cette demande doit être transmise à l'Émetteur par l'intermédiaire de PayTrip dans les huit (8) semaines suivantes à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. L'Émetteur est tenu de restituer au Souscripteur le montant visé dans un délai de dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de la demande, si celle-ci s'avère justifiée compte tenu de la réglementation et si la demande comporte tous les éléments nécessaires à son examen par l'Émetteur. Celui-ci se réserve la possibilité de refuser un tel remboursement qui sera motivé et notifié au Client. Ce dernier s'engage à fournir tous les éléments nécessaires permettant de déterminer les circonstances de l'Opération de paiement. Les frais et cotisations résultant des Opérations de paiement concernées ne sont pas remboursés par l'Émetteur.

La contestation ne peut porter sur le taux de change appliqué à une Opération de paiement préalablement défini en annexe 1.

d. Contestation abusive

En cas de contestation abusive par le Souscripteur ou le Porteur, le Souscripteur pourra être redevable des frais indiqués dans les Conditions tarifaires ou de dommages-intérêts visant à couvrir les coûts directs et indirects supportés par l'Émetteur et PayTrip. Les frais dus et exigibles en application des Conditions tarifaires seront réglés par débit du Compte du Souscripteur. En cas d'insuffisance du Solde disponible, le Souscripteur s'engage à payer par tout autre moyen de paiement de son choix à la date d'exigibilité des sommes dues.

e. Force majeure

La responsabilité de l'Émetteur ou de PayTrip ne pourra pas être engagée en cas de force majeure conformément à la loi en vigueur.

La force majeure doit être comprise comme tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion des CGU et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution des obligations.

La force majeure suspendra les obligations nées des présentes pendant la durée de son existence. Dès lors, l'Émetteur ou PayTrip ne seront pas non plus responsables de tout acte, omission ou de tout manquement à l'exécution de ses obligations dans la mesure où cela résulte de la survenance d'un cas de force majeure.

f. Exonération de responsabilité

La responsabilité de l'Émetteur ne peut pas être engagée en cas de non-respect par le Souscripteur ou le Porteur d'une de ses obligations au titre des présentes ou en cas de déclaration ou de communication d'une information erronée.

L'Émetteur est responsable des pertes financières directes du Souscripteur résultant de déficiences techniques du système de paiement rattaché à la Carte Prépayée et sous la responsabilité de l'Émetteur. Il n'est donc pas responsable d'une perte due à une déficience technique des Systèmes et Associations.

Dans le cadre des présentes CGU, notre responsabilité ne peut pas être engagée pour les pertes directes indirectes ou (perte de données, perte de bénéfices etc.), notamment :

- a. si vous êtes incapable d'utiliser la Carte Prépayée ;
- b. pour toute faute ou manquement au-delà de notre contrôle comme la défaillance des Systèmes et Associations ;
- c. pour toute faute ou manquement d'un prestataire de services de paiement tiers agrégateurs d'informations et/ou initiateurs de paiement ;
- d. si un Marchand refuse d'accepter une Opération de paiement pour toute faute ou manquement au-delà de notre contrôle, relatif à l'utilisation de la Carte Prépayée, y compris mais non limité à un Solde disponible insuffisant ;
- e. pour les biens ou services qui sont achetés avec votre Carte Prépayée ;
- f. pour toute perte, fraude ou vol rapporté plus de 13 mois suivant l'événement ;
- g. lorsque le Porteur ou le Souscripteur agit frauduleusement ou avec une grave négligence ;

- h. en cas de dysfonctionnement, défaillance de votre appareil électronique (téléphone mobile, ordinateur, tablette etc.) ;
- i. en cas de non-conformité des Services aux attentes du Souscripteur ;
- j. si des erreurs ou dysfonctionnements surviennent sous la responsabilité de votre établissement gestionnaire de votre compte bancaire.

Notre responsabilité totale en vertu ou découlant du présent accord sera limitée lorsque votre Carte Prépayée est défectueuse au remplacement de la Carte et/ou au remboursement du solde disponible.

### **18. Changement de coordonnées**

Le Souscripteur doit informer PayTrip de tout changement d'adresse et autres coordonnées dans un délai maximum de sept (7) jours. Pour ce faire, le Souscripteur peut les mettre à jour directement via son Espace personnel. Tout changement d'adresse doit être accompagné d'un justificatif de domicile daté de moins de six (6) mois. Dans le cas où le Souscripteur a omis de notifier, conformément aux présentes, tout changement et que l'Émetteur ou PayTrip rapporte la preuve que cette omission est en lien direct avec un cas de négligence, de fraude ou autre activité illégale en rapport avec le Compte ou la Carte, le Souscripteur sera tenu responsable. Afin de valider la nouvelle adresse du Souscripteur, ce dernier doit fournir les pièces justificatives qui lui sont demandées. Pour des raisons de sécurité et à des fins de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent, l'Émetteur doit s'assurer de l'identité et l'adresse du Souscripteur et de l'identité de chaque bénéficiaire effectif en leur demandant à tout moment pendant la durée des présentes de fournir un document original prouvant leur identité et/ou leurs coordonnées. Dès la souscription aux Services, le Souscripteur et chaque bénéficiaire effectif est également soumis à des vérifications d'identité électronique par l'Émetteur, PayTrip ou tout intermédiaire mandaté par ces derniers.

Le Souscripteur et le Porteur s'engagent à répondre dans les plus brefs délais à ses demandes et s'expose à une résiliation des CGU en l'absence de réponse.

### **19. Expiration, renouvellement et remboursement**

La Carte Prépayée comporte une date d'expiration figurant à son Recto. Après la date d'expiration de la Carte Prépayée la plus récente, le Solde disponible sur le Compte auquel est associée la Carte Prépayée ne sera plus utilisable jusqu'à réception, le cas échéant, d'une nouvelle Carte.

Les Services et les présentes CGU prendront fin à la date d'expiration de la Carte sauf si le Souscripteur a effectué au préalable les démarches nécessaires pour le renouvellement automatique de sa carte à échéance et sous réserve que l'Émetteur accepte par ailleurs de continuer à fournir au Souscripteur et au Porteur des Services après la date d'expiration de la Carte. Le montant de Monnaie électronique associé à l'ancienne Carte sera automatiquement transféré vers la nouvelle Carte, déduction faite du paiement des frais de renouvellement de la Carte.

Le Porteur ne peut plus utiliser sa Carte Prépayée après sa date d'expiration.

Les fonds restent disponibles sur le Compte de monnaie électronique même au-delà de la date d'expiration de la Carte Prépayée. Pour faire une demande de remboursement, le Souscripteur devra contacter le Service client pour obtenir le remboursement. Pour faire une demande de remboursement, veuillez nous contacter avant la fin du délai de prescription de 6 ans. Après prescription, le Solde disponible ne sera plus remboursable.

L'Émetteur possède un droit de compensation, de transfert, et de déduction de tout ou partie de du Solde disponible dans le but de satisfaire des engagements pris envers un ou plusieurs tiers, pour les régler, ou pour recouvrer des frais qui seraient dus et qui n'auraient pas été honorés à échéance.

### **20. Durée, résiliation et suspension de la carte**

L'Émetteur ou PayTrip pourront suspendre et/ou mettre fin à l'utilisation de la Carte Prépayée et du Compte à tout moment. La suspension de la Carte Prépayée peut notamment résulter d'un soupçon d'Opération non autorisée, frauduleuse ou en raison d'obligations sécuritaires.

L'utilisation de la Carte sera rendue impossible après la date d'expiration de celle-ci qui est égale 3 ans à compter de la souscription aux Services.

L'Émetteur peut mettre fin ou suspendre, pendant une période raisonnable et nécessaire, l'utilisation de la Carte Prépayée à tout moment, sans préavis dans les cas suivants :

- I. En cas de panne ou de défaillance dans le système de traitement de données,
- II. Si l'Émetteur à des raisons de croire que le Porteur a utilisé, ou, êtes susceptible d'utiliser la Carte, ou de permettre l'utilisation de celle-ci par un tiers en violation des présentes CGU,
- III. Si le Solde disponible est susceptible de subir des fraudes ou abus,
- IV. Si l'Émetteur soupçonne le Souscripteur d'avoir fourni des renseignements faux ou incorrects,
- V. Sur ordre ou réquisition de la police ou de toute autorité administrative ou judiciaire compétente.

Si le Souscripteur souhaite résilier les présentes CGU il doit en faire la demande en informant l'Émetteur de son souhait et de demander un remboursement des fonds inutilisés en utilisant l'adresse suivante :

- par courrier recommandé : Service Client PayTrip – Lab'O – 1 Avenue du Champ de mars 45100 Orléans (France)
- La résiliation sera traitée dans un délai maximum de trente (30) jours.

Notre Service Client fera alors suspendre toute utilisation ultérieure de la Carte. L'Émetteur procède au remboursement du solde disponible de la Carte Prépayée par virement sur le compte bancaire du client ou en recreditant la carte bancaire qui aura été renseignée dans les moyens de paiement de l'espace personnel du Souscripteur.

Une fois toutes les informations nécessaires reçues (notamment les informations CVC), et après traitement de toutes les transactions et frais applicables, l'Émetteur rembourse le Souscripteur, de la totalité du Solde disponible restant, déduction faite des frais afférents à la résiliation des CGU conformément aux Conditions tarifaires et à condition que :

- I. Le Porteur n'a en aucun cas agit de manière frauduleuse ou négligente,
- II. L'Émetteur ne doit pas être tenu de retenir le Solde disponible du fait de la loi ou de la réglementation, à la demande des autorités policières, d'un tribunal ou toute autres autorités réglementaires.

A compter de la prise d'effet de la résiliation des présentes CGU, le Porteur devra détruire sa Carte en la coupant en deux par la bande magnétique.

Si après le remboursement du Solde disponible au Souscripteur, il s'avère que d'autres Opérations de paiement ont été effectuées ou que des frais ont été occasionnés par l'utilisation de(s) Carte(s), ou que l'Émetteur reçoit le remboursement d'une Opération de paiement antérieure, l'Émetteur informera le Souscripteur qu'il devra lui rembourser immédiatement les sommes dont il sera redevable.

## 21. Traitement des réclamations

Le Service Client qui réceptionne les dossiers, les examine et répond aux réclamations en français. Pour toute demande visant à obtenir la bonne exécution des CGU ou le traitement d'une réclamation le Porteur ou le Souscripteur peuvent contacter le Service Client :

- par courriel : [client@paytrip.fr](mailto:client@paytrip.fr)
- par téléphone : +33 (0)2 38 69 70 00
- par courrier : PayTrip - Lab'O – 1 Avenue du Champ de mars 45100 Orléans (France)

PayTrip répondra selon le support utilisé par le Porteur ou le Souscripteur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les (15) quinze Jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sauf situations exceptionnelles auquel cas une réponse définitive sera donnée au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

## 22. Médiation

En cas de désaccord avec la réponse apportée, le Souscripteur peut communiquer sa réclamation directement par courriel à [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com) ou à la direction des réclamations de Prepaid Financial Services Ltd, 4e étage, 36 Carnaby Street, Londres, W1F 7DR, Royaume-Uni.

Si la réponse faite par le Service client de l'Émetteur ne satisfaisait toujours pas à la demande du Souscripteur ou en l'absence de réponse à sa demande écrite dans le délai de deux (2) mois malgré l'envoi de toutes les informations nécessaires, le Souscripteur peut transmettre sa réclamation au Financial Ombudsman Service ; [complaint.info@financialombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financialombudsman.org.uk) The Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR

Si l'enquête démontre que l'Emetteur a incorrectement déduit un montant du Solde disponible, il lui rembourse le montant. Si le montant remboursé avait été correctement déduit, seuls des frais d'enquête pourront être facturés par l'Emetteur.

Dans le cas d'une souscription en ligne, le Porteur peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En ce qui concerne tout différend entre le Souscripteur et un Marchand, à condition que vous soyez en mesure de nous assurer que vous avez déjà fait tous les efforts pour résoudre le différend avec le Marchand concerné, nous tenterons de vous aider autant que cela est raisonnablement possible.

Afin de répondre au mieux à vos attentes et conserver les preuves des réponses apportées par nos équipes, les communications téléphoniques avec le Service client pourront être enregistrées.

### 23. Protection des données personnelles

La collecte des données à caractère personnel recueillies dès à présent ou ultérieurement, est obligatoire. Le défaut de communication de tout ou partie de ces données peut rendre impossible la finalisation de l'ouverture du compte, la souscription aux Services et la délivrance de la Carte Prépayée du souscripteur et de chaque porteur. Les données personnelles du Souscripteur et du Porteur font l'objet de traitements de données à caractère personnel par l'Emetteur et PayTrip en qualité de responsables conjoints de traitement. A cet égard, PayTrip traitera les données conformément à son statut de distributeur agissant au nom et pour le compte de l'Emetteur. Il a été conclu entre eux que toute demande d'exercice de l'un de vos droits s'effectuera directement auprès de PayTrip qui est votre interlocuteur privilégié.

Afin de permettre l'utilisation effective de la Carte Prépayée, certaines données personnelles pourront être transmises à un prestataire technique destinataire des données situé aux États-Unis garantissant un niveau de protection suffisant par son adhésion au Privacy Shield. Ce destinataire de confiance aura notamment communication des données personnelles relatives à l'identification du Souscripteur et Porteur et aux transactions opérées sur la Carte Prépayée. Le prestataire de service en charge de la fabrication de la Carte aura également connaissance des données d'identification uniquement pour réaliser la Carte Prépayée personnalisée.

Les données personnelles du Porteur et du Souscripteur pourront être vérifiées auprès d'autres organismes pour obtenir de plus amples renseignements afin de vérifier leur identité et de se conformer notamment aux réglementations en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Un compte rendu des recherches sera enregistré dans le dossier client.

Les données personnelles seront collectées pour les finalités suivantes : ouverture et de la gestion du Compte, fourniture des Services liés au Compte et de l'émission et la gestion de la Carte, prospection commerciale, relevés des Opérations, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'enregistrement des communications téléphoniques et électroniques échangé avec le

Service Client à des fins de preuve. La durée de conservation de ces données varie selon la finalité du traitement. Chaque traitement des données repose sur une base légale conforme et adaptée à la législation en vigueur que cela soit pour l'exécution du contrat, conformément à une obligation légale, pour l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, dans le cas d'un intérêt vital ou légitime ou reposant sur un consentement donné librement et de manière non équivoque auxdits traitements.

Pour répondre à ces obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'Emetteur est par exemple amené à conserver les données à caractère personnel pendant une période de cinq (5) ans à compter de la date de fermeture du Compte ; cinq (5) ans en ce qui concerne les preuves des Opérations ; trois (3) ans pour ce qui est des prospections commerciales à compter de la fin de la relation d'affaires ; cinq (5) pour répondre à nos obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; 6 mois pour les enregistrements téléphoniques avec le Service Client.

Conformément à la loi en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, le Souscripteur et le Porteur bénéficient d'un droit à la portabilité des données fournies, d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux informations qui le concernent lorsque celles sont inexactes ou incomplètes. Il suffit d'écrire au Service Client, en indiquant son nom, prénom et références à l'adresse électronique suivante : [client@paytrip.fr](mailto:client@paytrip.fr).

Le Souscripteur le Porteur peuvent également demander à cette même adresse une limitation d'un traitement ou une suppression des données collectées par l'Emetteur et transmettre leurs directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après leur décès. Par ailleurs, le Souscripteur et le Porteur peuvent saisir le Bureau du Délégué aux Informations (ICO), si nécessaire. (Cf. charte de protection des données personnelles)

Pour toute question et demande d'information supplémentaire sur la protection des données, le Souscripteur et le Porteur peuvent obtenir des informations précises à la lecture de la Charte de protections des données personnelles disponible sur le Site ou solliciter auprès du Service client la mise en relation avec le délégué à la protection des données.

Conformément aux dispositions de l'article L.526-35 du Code Monétaire et Financier, l'Emetteur est tenu au secret professionnel.

Toutefois, ce secret peut être levé, conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation légale réglementaire et prudentielle, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal institué par l'article L.562-4 du Code Monétaire et Financier ou en cas de réquisition judiciaire notifiée à l'Emetteur. Nonobstant ce qui précède, le Souscripteur a la faculté de relever l'Emetteur du secret professionnel en lui indiquant par écrit les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles le concernant. Le secret professionnel est levé par l'effet de la réglementation au profit des sociétés fournissant des tâches opérationnelles importantes à l'Emetteur dans le cadre des présentes et à toute autorité ou destinataire désigné par la loi.

Le Souscripteur est informé que l'Emetteur est habilité à communiquer tout incident de fonctionnement aux établissements publics ou privés en charge de la centralisation de ces informations.

#### **24. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**

En application des dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code Monétaire et Financier, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, l'Emetteur est tenu de s'informer auprès du Souscripteur de l'origine, de l'objet et de la destination des fonds reçus ou transférés dans le cadre de l'exécution d'une opération de paiement ou de change. Il doit, par ailleurs, réaliser toutes les diligences nécessaires à l'identification du Souscripteur et le cas échéant, du bénéficiaire effectif. Le Souscripteur s'engage à faire toute diligence pour permettre à l'Emetteur d'effectuer un examen approfondi, à l'informer de toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations de paiement habituellement enregistrées en application des présentes.

Le Souscripteur s'engage à fournir tout document ou information demandé par l'Emetteur.

Il reconnaît que l'Emetteur peut être amené à mettre en place des systèmes de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes

Le Souscripteur reconnaît que l'Emetteur peut mettre un terme, refuser d'exécuter, ou reporter à tout moment l'exécution d'une opération et la fourniture d'un service, en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une opération de paiement et de change manuel réalisée dans le cadre des présentes peut faire l'objet de l'exercice du droit à la communication de la cellule de renseignement financier nationale.

Le Souscripteur peut, conformément à la réglementation, accéder à toutes les informations ainsi communiquées sous réserve que ce droit d'accès ne remette pas en cause la finalité de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme lorsque ces données sont relatives au Souscripteur.

Aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée contre l'Emetteur, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès des autorités compétentes.

#### **25. Modifications des conditions générales**

Toute modification totale ou partielle des CGU et de ses annexes, qui serait imposée par l'entrée en vigueur d'une disposition législative ou réglementaire, ou par des évolutions techniques, sera effectuée de plein droit par PayTrip ou l'Emetteur sans qu'aucun préavis ne soit nécessaire.

Par ailleurs toute modification des CGU et de ses annexes, susceptible d'être effectuée par l'Emetteur ou PayTrip, sera notifiée au Souscripteur par tout moyen au plus tard deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification projetée. Dans le cas où le Souscripteur refuserait les modifications proposées, il pourra avant cette date résilier sans frais les CGU selon les modalités décrites à l'article 20 des présentes. A la date de prise d'effet de la résiliation, le Souscripteur doit cesser d'utiliser le compte la Carte Prépayée et les services fournis conformément aux présentes.

A défaut d'avoir notifié à l'Emetteur son refus de la modification proposée avant sa date d'entrée en vigueur, le Souscripteur est réputé avoir accepté cette modification.



## 26. Divers

La langue utilisée pour la rédaction des documents contractuels et des communications ultérieures entre les Parties est le français. PayTrip ou l'Émetteur pourra céder ses droits, intérêts ou obligations en vertu des présentes CGU à toute tierce partie (y compris par voie de fusion, de consolidation ou d'acquisition de la totalité ou la quasi-totalité de ses activités et de ses actifs relatifs à ce présent accord) après notification écrite deux (2) mois à l'avance. Cela ne nuira pas aux droits ou obligations du Souscripteur.

Il n'est pas dans l'intérêt des Parties que l'une des dispositions des CGU et ses annexes soit exécutée par une personne non autorisée, sauf si les Systèmes et leurs affiliations font valoir un droit qui leur est conféré en vertu de présentes.

Toute dérogation ou concession que l'Émetteur accorde au Souscripteur n'affectera en rien ses droits ainsi que ses obligations en vertu des présentes.

Le Souscripteur et les Porteurs expriment leur accord pour ne pas utiliser le Compte ou la (les) Carte(s) de manière illégale et acceptent d'indemniser l'Émetteur pour toute réclamation ou procédure provoquée par un tel usage illégal du Compte ou de la (des) Carte(s),

Les CGU et ses annexes, ainsi que les documents qui y sont mentionnés, forment un tout indissociable et remplacent ainsi tout accord précédent entre les Parties relatives à l'objet des présentes.

L'Émetteur communiquera tous les changements applicables au Souscripteur et au Porteur. Les conditions générales ainsi que les frais en vigueur peuvent être consultés sur son Espace personnel.

## 27. Décès

Dès réception de l'information du décès du Souscripteur, l'utilisation des Services est immédiatement bloquée jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession dans le respect de la loi applicable. L'Établissement remboursera alors les sommes dues après dénouement des Opérations de paiement en cours et des Frais dus. Cependant, toute Opération de paiement effectuée par le Souscripteur jusqu'à la date de son décès impliquant un règlement devra être exécutée conformément aux présentes.

En cas de décès du Porteur, l'Émetteur mettra fin à l'utilisation de la Carte. L'Établissement remboursera les sommes dues après dénouement des Opérations de paiement en cours sur la carte bancaire du Souscripteur.

## 28. Convention de preuve

Lorsque le Souscripteur ou le Porteur nient avoir donné son consentement pour réaliser une Opération de paiement, il appartient à l'Émetteur d'apporter la preuve que l'Opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des données de sécurité personnalisées.

## 29. Garantie sur la carte

Exceptionnellement, la Carte peut présenter des anomalies empêchant l'utilisation conforme par le Porteur. L'Émetteur est tenue de respecter les garanties légales de conformité et de vice caché. A cet effet, le Souscripteur ou le Porteur doit renvoyer la Carte défective par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Client PayTrip – Lab'O 1 Avenue du Champ de mars- 45100 Orléans (France)

Ces frais d'envoi seront remboursés directement sur le Compte du Souscripteur dès lors que la Carte est considérée comme étant effectivement défectueuse. En cas de déclaration erronée du Souscripteur ou du Porteur sur ladite Carte ou de négligence de leur part, des frais pourront être prélevés sur son Compte.

### **30. Protection des fonds**

Les fonds du Souscripteur sont protégés. Dans le cas où Prepaid Financial Services Limited serait insolvable, les fonds seront protégés contre les réclamations faites par les autres créanciers.

### **31. Droit applicable**

Les présentes conditions générales et tout litige ou demande en découlant (y compris les litiges ou demandes non contractuelles) sont régis et interprétés conformément au droit Français et relèvent de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## Bordereau de rétractation

Conformément à l'article L.341-16 du Code monétaire et financier et L.222-7 du Code de la consommation, je bénéficie d'un délai de (quatorze) 14 jours calendaires à compter de la signature des présentes Conditions Générales pour exercer mon droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités (mais sous déduction des Frais encourus par l'utilisation anticipée de la Carte entrant dans le cadre de l'exécution de tout ou partie de la prestation de Services effectués avant la rétractation). Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration du délai rappelé ci-dessus, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : PayTrip, 1 Avenue du Champ de Mars 45100 Orléans  
Je soussigné(e) (NOM/Prénoms),

.....  
..... déclare renoncer à  
souscrire aux présentes Conditions Générales.

Fait le :

Signature :

## Annexe 1 - Conditions tarifaires

### 1. Abonnement

	Mensuel	Annuel
Client	3,49€	24,90€
+ 1 bénéficiaire	6,49€	49,80€
+ 2 bénéficiaires	8,90€	74,70€
+ 3 bénéficiaires	10,90€	99,60€

### 1. Services associés au compte

#### a. Services via applications Paytrip Web et Mobiles IOS et ANDROID

- Frais d'ouverture du compte : gratuit
- Frais de gestion du compte : gratuit
- Consultation compte et opérations : gratuit
- Extraits du compte : gratuit
- Changement téléphone : gratuit
- Changement d'adresse : gratuit
- Attestation fiscale de soutien familiale : gratuit

#### a. Alimentation du compte

La première alimentation par carte bancaire est gratuite.

Montant minimum de la première alimentation du compte par carte : 100€

A partir de la seconde alimentation :

- Par carte bancaire de crédit sur internet : 0,90% min 0,50€
- Par carte bancaire de débit sur internet : 0,90€

Montant minimum d'alimentation du compte par carte bancaire : 25€

Montant maximum d'alimentation du compte par carte bancaire : 500€

Nombre maximum d'alimentations du compte par carte bancaire par jour : 3

*b. Virements*

- Virement SEPA reçu gratuit
- Virement SWIFT reçu 1,90€
- Virement SEPA émis 2,00€
- Virement vers le compte d'un autre client Paytrip : gratuit

*c. Plafonds du compte*

- Montant maximum de chargement journalier 20 000€
- Montant maximum de chargement mensuel 50 000€
- Montant maximum de chargement par opération 10 000€
- Solde maximum sur compte 120 000€

**2. Services associés aux cartes***a. Services via Applications Paytrip WEB et Mobiles IOS et ANDROID*

- Frais d'activation de la carte : gratuit
- Consultation solde et opérations des cartes : gratuit
- Première consultation code PIN : gratuit
- Consultation du code PIN : 0,50€
- Blocage et déblocage de la carte : gratuit

*b. Services via ATM*

- Retrait ATM France : 1,50€
- Retrait ATM zone SEPA : 1,50€
- Retrait ATM hors zone SEPA : 2,00€ + 1,49%
- Frais de change retrait : 1,50%
- Extrait d'opérations via ATM : 1,00€
- Changement Code PIN via ATM : 1,00€
- Rejet d'opération de retrait : 0,50€

*c. Services via SMS*

- Frais d'activation de la carte : gratuit
- Renvoi du PIN par SMS : 1,50€

- Blocage/ Déblocage carte via SMS : 0,50€
- Solde de la carte via SMS : 1,00€

*d. Services via SVI\**

- Activation de la carte : gratuit
- Code PIN via le SVI : 1,50€
- Blocage/ Déblocage carte via le SVI : 0,50€
- Solde de la carte via le SVI : 1,00€

\*service vocal interactif

*e. Paiements par carte*

- Paiements France : gratuit
- Paiements zone SEPA : gratuit
- Paiements internationaux : 1,49% min 0,50€
- Frais de change paiements : 1,50%
- Rejet d'opération de paiement : 0,50€

*f. Chargement carte*

- Chargement de sa carte depuis son compte : gratuit
- Chargement de la carte d'un bénéficiaire : gratuit
- Chargement d'une carte d'un autre client PayTrip : gratuit

*g. Plafonds*

- Montant max. retrait mensuel : 1 000€ (résident France) / 2 000€ (résident hors France)
- Montant max. retrait journalier : 750€
- Montant max. paiement mensuel : 3 000€ (résident France) / 6 000€ (résident hors France)
- Montant max paiement journalier : 3 000€
- Montant max chargement carte journalier : 10 000€
- Montant max chargement carte mensuel : 10 000€
- Montant max par chargement : 6 000€
- Solde maximum sur carte : 10 000€
- Frais de clôture : gratuit (hors frais applicables pour le virement du solde)

### 3. Autres services

- Service client téléphonique\* et email : gratuit
  - Remplacement carte défectueuse : gratuit
  - Remplacement carte perdue / volée : 15€
- \*Coût d'une communication locale selon opérateur

#### 4. Opérations particulières

- Frais de saisie Administrative à Tiers Détenteur (ATD) : 10% du montant dû au Trésor Public dans la limite de 100€
- Frais de saisie Attribution : 100€

## Annexe 2

Liste des marchands (par leur codification) auprès desquels le paiement par la carte prépayée ne sera pas possible.

MCC Code	MCC Description
4784	Toll and Bridge Fees (Frais de péages et ponts)
5542	Automated Fuel Dispensers (Distributeurs automatiques de carburant)